
Содержание

1	Введение	7
2	Общие положения	7
3	Глоссарий.....	7
4	Валюта ADM.....	9
5	Порядок применения санкций.....	9
6	Нарушения и применяемые санкции.....	9
7	Процедуры оспаривания ADM.....	12
8	Контактная информация:	12

1 Введение

- 1.1 Настоящая документированная процедура является нормативным документом, регламентирующим процесс возмещения ущерба, нанесенного Авиакомпанией неправомерными действиями Агентов.
- 1.2 Регламентирующим документом данной политики является - «Положение о ведении претензионной работы» ТКП.
- 1.3 В соответствии с «Положением о ведении претензионной работы» ТКП ЗАО АК «РусЛайн» (код авиакомпании 7R или РГ, расчетный код 362) стремится сделать свою политику прозрачной и понятной всем Агентам.
- 1.4 Агенты при бронировании и оформлении авиаперевозок несут ответственность за соблюдение условий применения тарифов и действующих правил АК, размещенных в ИС «Исток» и других информационных ресурсах.
- 1.5 Уровень ответственности Агентов за нарушения в области бронирования и оформления авиаперевозок и услуг представлен в разделе 6 настоящего документа.

2 Общие положения

- 2.1 Действие документа распространяется на все подразделения авиакомпании, взаимодействующие с агентской средой.
- 2.2 Ответственность за общую организацию процесса возлагаются на ЗГД по коммерческой деятельности.
- 2.3 Авиакомпания применяет ADM для возмещения ущерба, нанесенного ей неправомерными действиями Агентов при бронировании и оформлении авиаперевозок и услуг, при взаиморасчетах за проданные авиаперевозки и услуги, а также для внесения изменений в бухгалтерские операции Агентов в отношении выписки и использования стандартных перевозочных документов, выписанных Агентом или по его запросу, (в том числе в рамках соглашений M2 и SPA).
- 2.4 В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/запретить продажу с пультов Агентства на рейсы Авиакомпанией с последующим прекращением сотрудничества.

3 Глоссарий

АК	– ЗАО АК «РусЛайн»
АСБ (GDS)	– автоматизированная система бронирования и оформления авиаперевозок;
СИБ	– система интерактивного взаимодействия ТКП - программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий участникам СВВТ (Система взаиморасчетов на воздушном транспорте) возможность ввода в расчетную систему ТКП в электронном виде и согласования нормативных, распорядительных, расчетных и иных документов;
СПД	– стандартный перевозочный документ - нейтральные бланки (пассажирский билет и багажная квитанция, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, ордер разных сборов и др.), принятые ИСАВ, утвержденные, зарегистрированные в установленном порядке и выпущенные ТКП;

ТКП	– (Транспортная клиринговая палата) - организация, учрежденная авиакомпаниями России и стран СНГ в соответствии с распорядительными документами Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации для формирования агентской сети по бронированию и продаже авиаперевозок и услуг с использованием Стандартных перевозочных документов и других отчетных форм, а также для обеспечения расчетов по выручке между Агентствами и Авиакомпаниями за проданные Агентами перевозки и услуги.
УПТ	– Условия применения тарифов, опубликованные Авиакомпанией в АСБ для руководства Агентами при бронировании и оформлении авиаперевозки;
АСМ	– Агентское кредиторское уведомление (Agency Credit Memo) – документ, выдаваемый Авиакомпанией - участником BSP Агенту при наличии задолженности Авиакомпания перед Агентом.
ADM	– Агентское дебиторское уведомление (Agency Debit Memo) – документ, выдаваемый Авиакомпанией участником BSP, Агенту при наличии задолженности Агента перед Авиакомпанией.
ADM политика перевозчика	– перечень нарушений УПТ, правил бронирования и продажи и других правил перевозчика и соответствующих им штрафных санкций;
Авиабилет	– договор пассажирской перевозки между авиакомпанией и пассажиром;
Агент	– физическое или юридическое лицо, располагающее одним или несколькими пунктами продажи (офисами), необходимым оборудованием и персоналом для проведения операций по бронированию и продаже авиаперевозок и оказанию услуг;
Агентское вознаграждение	– сумма, выплачиваемая Агенту в качестве оплаты оказываемых им услуг Авиакомпания;
Многостороннее Соглашение M2 (M2-Closed fare)	– это соглашение, в рамках которого, перевозка оформляется по сквозному тарифу, установленному на несколько участков, без указания тарифов на участках перевозки, выполняемых разными перевозчиками;
Оспаривание ADM	– аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством СИБ или напрямую;
Система взаиморасчетов (BSP)	– (Billing and Settlement Plan) метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и выписка Стандартных перевозочных документов и других отчетных форм, и расчеты по данным документам между авиакомпаниями - участниками системы BSP с одной стороны и аккредитованными Агентствами - с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP, а также Приложениях к ней;
Специальное прорейтовое соглашение (SPA)	– (Special Prorate Agreement) - соглашение, которое подразумевает установление специальных сквозных тарифов на совместную (сквозную) с другой авиакомпанией перевозку транзитного пассажира и смену авиаперевозчика в пункте трансфера. SPA заключается на базе интерлайн-соглашения между перевозчиками;
Тестовое бронирование	– бронирований на вымышленные имена для расчета тарифа, проверки сервисов, с целью обучения и иными целями;
Фиктивное бронирование	– бронирования на поддельные (фальшивые) имена пассажиров, которые не будут совершать перелет, созданные в целях тестирования или с целью заблокировать места на рейсе.

4 Валюта ADM

4.1 ADM формируется в той же валюте, в которой составлен отчет по оформленным перевозкам. Рекалькуляция неверно рассчитанной перевозки производится по курсу IATA на день первоначального расчета. Курс IATA на день оформления ADM используется только применительно к расчету штрафных санкций.

5 Порядок применения санкций

5.1 ADM выставляется Авиакомпанией через СИБ или непосредственно Агенту:

5.1.1 В течение 9 месяцев с последней даты использования авиаперевозки или если последнюю дату использования авиаперевозки установить не представляется возможным, за основу берется окончание срока действия авиабилета для расчетов по оформленной перевозке;

5.1.2 В течение 9 месяцев после осуществления Агентом возврата денежных средств по билету.

5.2 Если ADM выставляются по истечении 9 месяцев, то все операции по нему, включая выставление, осуществляются только напрямую между Авиакомпанией и Агентом.

5.3 Любое ADM относится к определенным операциям и не будет использоваться для группировки не связанных операций вместе, тем не менее, в одно ADM может включаться более одного сбора по одному виду оплаты.

5.4 По отношению к одному и тому же билету выставляется не более одного ADM. Если более одного ADM выставляется в отношении одной и той же авиаперевозки, в нем будут указаны поправки к предыдущему ADM.

6 Нарушения и применяемые санкции

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции	
		Возмещение ущерба	Размер штрафа
1	Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров.	—	15% от стоимости перевозки по тарифу нормального экономического класса за каждый сегмент (за каждого пассажира).
2	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира. Многократное (более 3-х раз подряд в течение 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса.	—	15% от стоимости перевозки по тарифу нормального экономического класса за каждый сегмент (за каждого пассажира).
3	Неправильное применение Агентом тарифов, сборов, скидок и УПТ.	Разница тарифов и сборов.	25% от суммы разницы тарифов и сборов за каждый сегмент (за каждого пассажира).
4	Необоснованное оформление Агентом вынужденного обмена/отказа от полета, а также невзыскание платы при добровольном обмене/расторжении пассажиром договора перевозки.	Сумма зарегистрированных сборов.	25% от суммы не взысканной платы за каждый сегмент (за каждого пассажира).

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции	
		Возмещение ущерба	Размер штрафа
5	Неправомерное удержание Агентом штрафов и иных сумм при оформлении вынужденного обмена/отказа пассажира от полета и неперечисление штрафа в Авиакомпанию.	100% штрафов и неправомерно удержанных сумм.	10% от стоимости перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира).
6	Замораживание мест путем самостоятельного установления Агентом элемента «TIME LIMIT» в АСБ с нарушением правил бронирования и невозврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком.	–	1000 руб. за каждый случай.
7	Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки, отраженной в УПТ (ВТ, КР).	100% суммы ущерба.	1000 руб. за каждый случай.
8	Войдирование авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день.	100% суммы ущерба.	1000 руб. за каждый случай.
9	Ревалидация авиабилета, при отсутствии оснований, без письменного подтверждения Перевозчика.	–	1000 руб. за каждый случай.
10	Оформление авиабилета с нарушением минимального стыковочного времени, установленного системой бронирования, повлекшего опоздание пассажира на стыковочный рейс.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости перевозки соответствующего класса бронирования за каждый случай.
11	Несоответствие класса бронирования в PNR и уровня примененного тарифа, зарегистрированного по данному классу.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости перевозки по нормальному эконом, классу бронирования за каждый случай.
12	Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, условиях применения тарифа перевозки, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок авиакомпании, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные обращения).	100% суммы ущерба.	1000 руб. за каждый случай.
13	Выписка Агентом авиабилета без реально подтвержденного места, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.
14	Уклонение Агента от выплаты пассажиру причитающихся к возврату денежных средств при отказе от перевозки, повлекшее жалобу пассажира (технический сбой, отсутствие суммы необходимой для возврата).	100% суммы ущерба.	25% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции	
		Возмещение ущерба	Размер штрафа
15	Самостоятельное изменение фамилии пассажира в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира при переводе фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также, если изменения разрешены УПТ, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком.	–	10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.
16	Создание/изменение записи в бронировании (PNR) с невнесением контактных данных пассажира в случае, если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR.
17	Оформление перевозки по трансферным/стыковочным маршрутам не в едином PNR, штраф применяется к Агенту, в случае возникновения претензии со стороны пассажира, в связи с некорректным оформлением.	100% сумма ущерба.	20% от стоимости забронированной перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира).
18	Перевозка оформлена в АСБ и не включена Агентом в отчет. Несвоевременное включение в отчет и/или перечисление сумм по МСО, квитанций платного багажа, иных аналогичных квитанций.	Стоимость документа за вычетом агентского вознаграждения, а также штраф за несвоевременное выполнение финансовых обязательств ТКП.	-
19	Нарушение правил бронирования и оформления групповых перевозок, утвержденных Перевозчиком	–	1000 руб. за каждый сегмент (за каждого пассажира).
20	Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокировки мест под продажу на рейсе («заморозка» мест) менее чем за 48 часов до вылета.	–	1000 руб. за каждое «замороженное» место.
21	Не заполнены/неправильно заполнены графы МСО.	–	1000 руб. за каждую неверно заполненную квитанцию.

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции	
		Возмещение ущерба	Размер штрафа
22	Неверный код услуги RFISC при выпуске ЕМД. Некорректный ввод информации в маску ЕМД. Выпуск ЕМД на неподтвержденную перевозчиком услугу.	–	500 руб. за каждый случай.
23	Оформление авиабилетов без подтвержденного перевозчиком запроса на специальные услуги, требующих обязательного согласования.	100% сумма ущерба.	1000 руб. за каждый сегмент (за каждого пассажира).

7 Процедуры оспаривания ADM.

- 7.1 Процедуры выставления и оспаривания ADM для Агентов ТКП изложены в «Положении о ведении претензионной работы» ТКП.
- 7.2 ADM, признанное обоснованным агентом, либо ТКП, подлежит оплате. Любое оспаривание такого ADM, при подтверждении Авиакомпанией, будет осуществляться напрямую и в случае необходимости может быть выпущено Агентское Кредиторское Уведомление (АСМ).
- 7.3 Если Авиакомпания отклонит оспаривание ADM, Агент будет уведомлен о причине данного решения.
- 7.4 В отношении прямых Агентов ADM выставляется напрямую, а именно, оформляется на фирменном бланке Авиакомпания и направляется на электронный адрес Агента.
- 7.5 Оспаривание ADM прямыми Агентами осуществляется путем направления письма с комментариями на электронный адрес – to@rusline.aero
- 7.6 В процессе оспаривания Агенты должны предоставить Авиакомпания все подтверждающие документы через СИБ или на электронные адреса: ovr@rusline.aero, to@rusline.aero

8 Контактная информация:

- Технологический отдел Авиакомпания: тел. :+7(499)648-09-89,
E-mail :to@rusline.aero
- ОВР Авиакомпания : тел. :+7(495)663-77-53, доб.371;
E-mail :ovr@rusline.aero
- Юридический отдел Авиакомпания : тел. :+7(495)663-77-53, доб.418;
E-mail : n.naidenova@rusline.aero